

# INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD GESTIONADAS A TRAVÉS DEL “SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS- BOGOTA TE ESCUCHA”

**II Trimestre 2023**

**Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la  
Ciudadanía**

**Dirección de Servicio a la Ciudadanía**

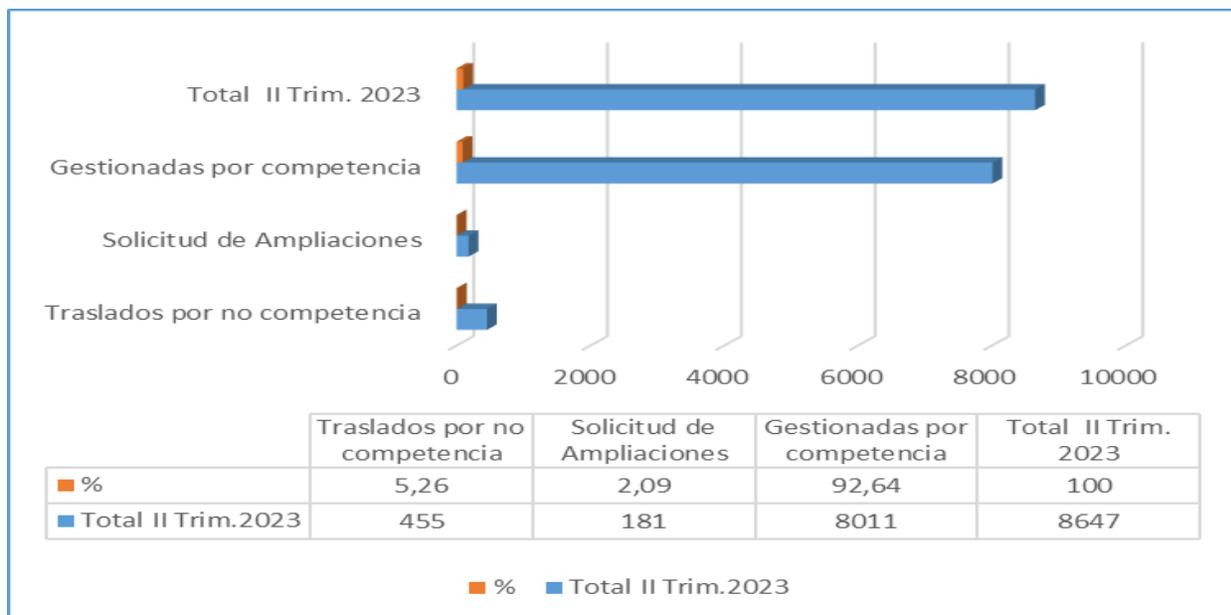
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD – II TRIMESTRE 2023

El informe descrito a continuación presenta el comportamiento de las peticiones registradas en el *Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha*, en el período comprendido entre abril y junio del 2023. Este informe tiene como marco la Ley 1712/2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

A través de este documento se describen las diferentes tipologías, canales de ingreso, clasificación de problemáticas de acceso y las acciones realizadas para la gestión de las peticiones, registradas para la Secretaría Distrital de Salud – SDS.

A continuación, se presentan las peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el II Trimestre de 2023, discriminadas por tipo y canal. En el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **8.647** peticiones, de las cuales **455** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **181** solicitudes se encuentran identificadas como peticiones a las que se les solicitó ampliación, aclaración de información, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito.

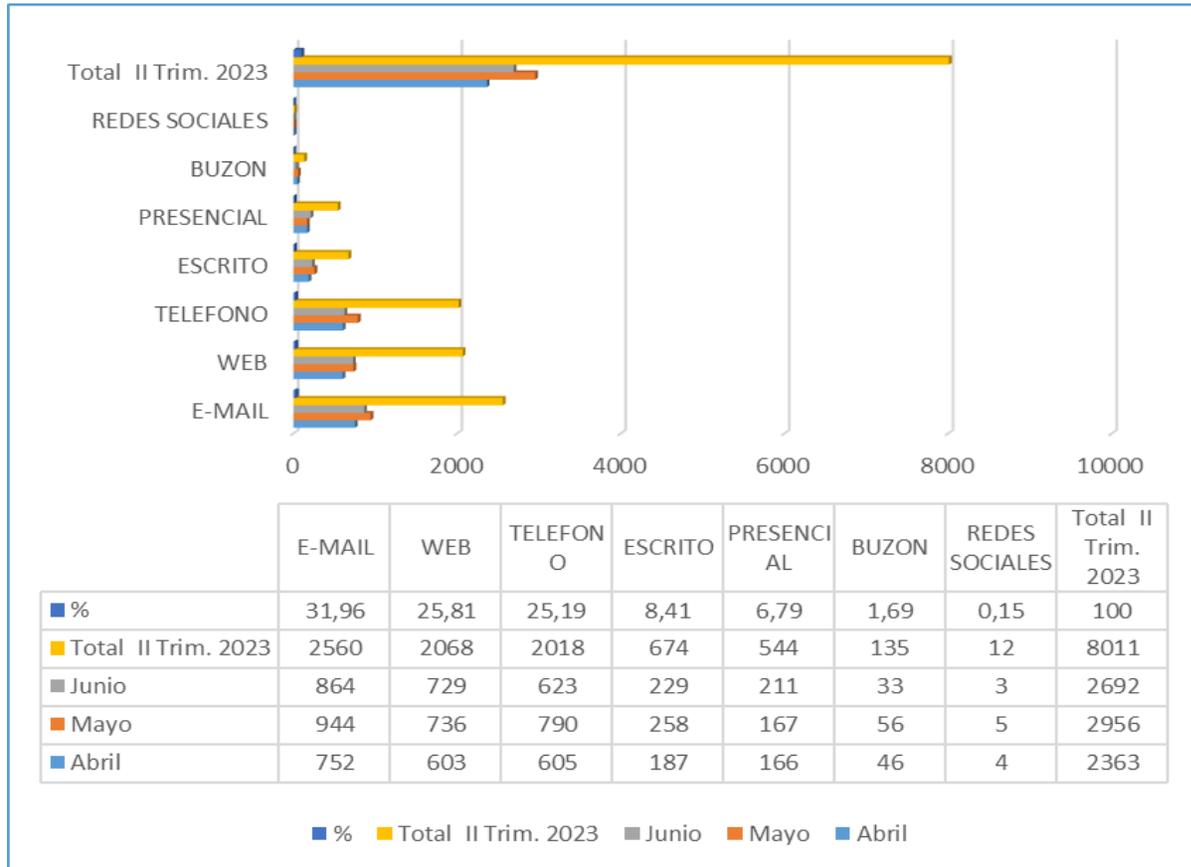
**Gráfico N° 1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS- II TRIM. 2023**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II Trim. 2023

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **8.011** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 2. PETICIONES POR CANAL- II TRIM. 2023**



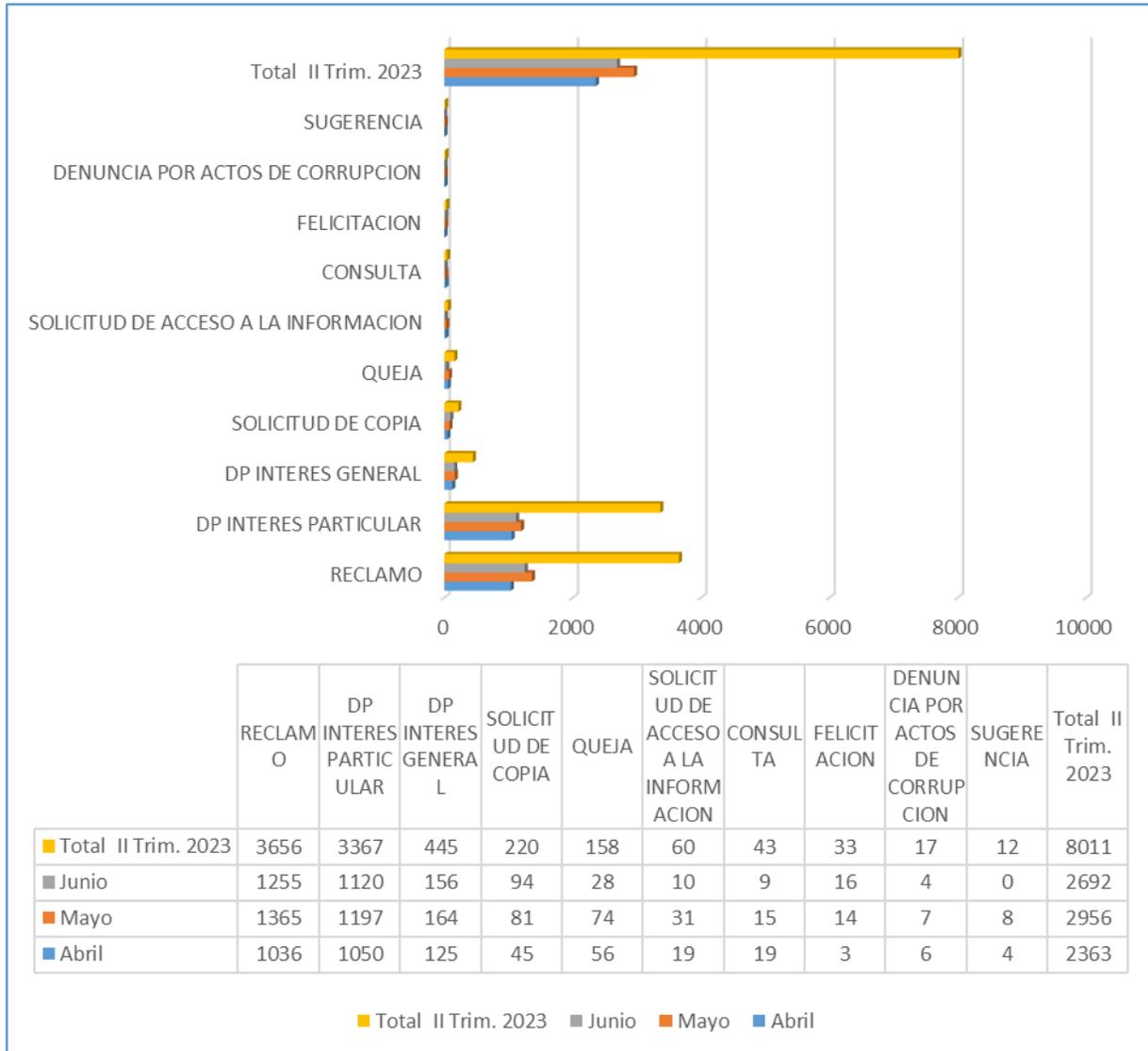
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-I trimestre 2023

Los resultados presentados para este período indican que el correo electrónico/ E-Mail, es el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 2.560 peticiones, correspondientes al 31.96%, en segundo lugar, se evidencia el canal web con el 25.81% (2.068), seguido del canal telefónico con el 25.19% (2.018) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje se encuentran en su orden el canal escrito con 8.41% (674), el canal presencial 6.79% (544), por buzón 1.69% (135) y por redes sociales 0.15% (12).

Es resaltar que, para este trimestre continúa la tendencia en el uso de los tres principales canales de interacción con la ciudadanía, mostrando que en suma la presentación de peticiones a través de canales no presenciales ocurre en mayor número.

Frente a la clasificación por tipo de peticiones, encontramos lo siguiente:

**Gráfico N° 3. TIPO DE PETICIONES – II TRIM.2023**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-II Trim. 2023

Con relación a los tipos de petición, se muestra como resultado, que en los primeros tres lugares con mayor porcentaje se encuentran: los reclamos con 3.656 peticiones, con un 45.64%, seguido de las peticiones de interés particular con 3.367 que corresponden a un 42.03% y peticiones de interés general con 445 solicitudes, representando un 5.55%. En menor número se observan las solicitudes de copia con 220, seguido las quejas con 158, luego las solicitudes de acceso a la información con

60, las consultas con 43, felicitaciones 33, las denuncias por actos de corrupción 17 y sugerencias un total de 12.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a reclamos: 3.656, dentro de las cuales se destacan temas relacionados como problemáticas de acceso a servicios de salud un total de 3.241 (40.46%) e inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud con 323 (4.03%).

**1.Total de peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Salud - SDS de acuerdo con el tipo de petición y según Entidad competente en dar respuesta al Ciudadano:**

**Tabla N° 1. TIPO DE PETICIONES POR ENTIDAD – II TRIM.2023**

TIPO DE PETICION	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	EGAT	IDCBIS	SDS	Total II Trim. 2023	%
RECLAMO	571	220	194	282	242	0	1	2146	3656	45,64
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	45	166	631	159	396	3	2	1965	3367	42,03
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	43	207	70	93	0	0	27	445	5,55
SOLICITUD DE COPIA	1	18	1	5	20	0	0	175	220	2,75
QUEJA	3	12	23	11	19	0	0	90	158	1,97
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	5	0	1	4	0	0	49	60	0,75
CONSULTA	0	2	0	2	12	0	0	27	43	0,54
FELICITACION	0	2	6	2	1	1	2	19	33	0,41
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	3	3	3	1	0	0	6	17	0,21
SUGERENCIA	0	1	0	0	0	1	0	10	12	0,15
<b>Total, II Trim. 2023</b>	<b>627</b>	<b>472</b>	<b>1065</b>	<b>535</b>	<b>788</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4514</b>	<b>8011</b>	<b>100</b>

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II Trim. 2023

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de peticiones que se gestionaron 8.011 por ser temas de competencia de las Entidades del Sector Salud, el 56.35% (4.514) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 35.70% (2.860) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud; el 7.83% (627); a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) Capital Salud, al Entidad de Gestión Administrativa y Técnica- EGAT con el 0.06% (5) y con igual número el IDCBIS 0.06% (5).

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 45.64% (3.656) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con problemáticas de acceso a

servicios de salud (40.46%), así como Inspección Vigilancia y Control de prestadores de servicios de salud con el 4.03%.

Frente a las peticiones de interés particular, representadas en 3.367 solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario entre otros.

## 2. *Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud*

**Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – II TRIM.2023**

PROBLEMATICAS DE ACCESO A SERICIOS DE SALUD / MES	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim. 2023	%
No Oportunidad Servicios	806	919	803	2528	78,00
No Suministro Medicamentos	82	95	88	265	8,18
Dificultad Accesibilidad Administrativa	39	50	48	137	4,23
Negación Servicios	33	35	32	100	3,09
Atención Deshumanizada	29	22	21	72	2,22
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	20	23	17	60	1,85
Problemas Recursos Económicos	11	16	9	36	1,11
Dificultad Tutelas	5	5	8	18	0,56
Dificultad Alto Costo	3	8	4	15	0,46
Presunto Evento Adverso	2	1	1	4	0,12
EMERGENCIA COVID-19	1	2	1	4	0,12
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1		1	2	0,06
<b>Total, II Trim. 2023</b>	<b>1032</b>	<b>1176</b>	<b>1033</b>	<b>3241</b>	<b>100</b>

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II Trim.2023

Las problemáticas de acceso a los servicios de salud, presentadas en la tabla anterior, permiten identificar que las asociadas a la no oportunidad de servicios se presentan en mayor porcentaje, con el 78.00% (2528), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de

medicina especializada (1.697). Así mismo se observa un número importante de solicitudes sobre la barrera relacionada con el No suministro de medicamentos con el 8.18% (265), principalmente por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.

• **Problemáticas de acceso discriminada por la Entidad donde se presenta:**

**TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR  
– II TRIM.2023**

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD / ENTIDAD IMPLICADA	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	SDS-FFDS	Total II Trim. 2023	%
No Oportunidad Servicios	535	196	165	231	214	1177	10	2528	78,00
No Suministro Medicamentos	92	1	1	7	5	159	0	265	8,18
Dificultad Accesibilidad Administrativa	18	0	12	1	18	86	2	137	4,23
Negación Servicios	47	0	0	1	2	38	12	100	3,09
Atención Deshumanizada	4	12	19	6	12	11	8	72	2,22
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	48	0	0	0	0	12	0	60	1,85
Problemas Recursos Económicos	20	1	0	0	2	12	1	36	1,11
Dificultad Tutelas	9	1	0	1	0	7	0	18	0,56
Dificultad Alto Costo	6	0	0	0	0	9	0	15	0,46
Presunto Evento Adverso	2	1	0	0	0	1	0	4	0,12
EMERGENCIA COVID-19	0	0	0	0	0	1	3	4	0,12
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	0	0	0	1	0	2	0,06
<b>Total, II Trim. 2023</b>	<b>782</b>	<b>212</b>	<b>197</b>	<b>247</b>	<b>253</b>	<b>1514</b>	<b>36</b>	<b>3241</b>	<b>100</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-II trim. 2023

\*El ítem establecido como OTRAS, corresponde a: IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios) privadas, EAPB que prestan sus servicios en Bogotá diferentes a las Entidades del Sector Salud del Distrito.

Con relación a la tabla anterior, se observa, que el 52.18% (1.691) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 24.13% (782), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 28.05% (909), y Secretaría Distrital de Salud 1.11% (36). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con 2.528 peticiones (78.00%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la prestación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1.697), así mismos servicios quirúrgicos (207), seguido de servicios Ambulatorio-Consulta Externa General (184). Estas situaciones afectan directamente la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento a los atributos de calidad establecidos (oportunidad) en el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud y en este orden de ideas afecta las condiciones de vida y salud de los ciudadanos.

**No suministro de medicamentos**, se registran 265 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 8.18%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

**Dificultad accesibilidad administrativa**, en el cual se presentan 137 (4.23%) peticiones, asociadas a temas como inoportunidad en autorizaciones (38), seguido por problemas de contratación asegurador-prestador (35), tercero con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (33) y finalmente por inadecuada orientación (31).

### 3. Solicitudes de Acceso a la Información

**Tabla N° 4. SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN – II TRIM.2023**

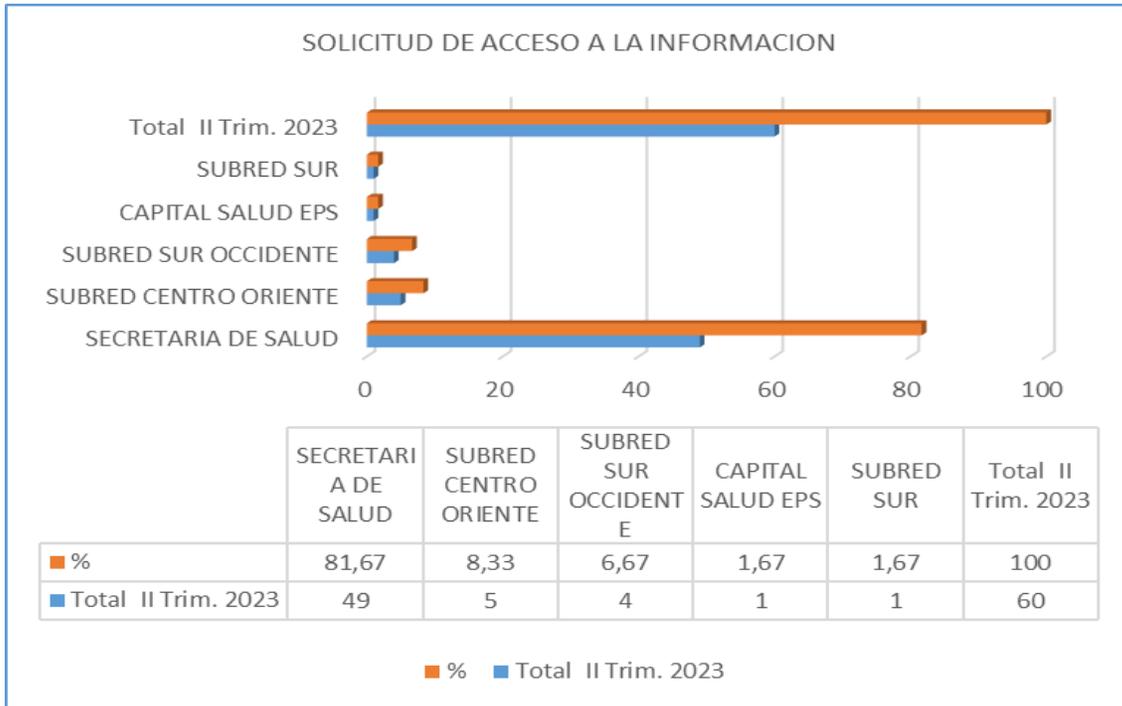
TIPO DE PETICION	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim. 2023	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19	31	10	60	0,75

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II Trim.2023

En la tabla No.4 se presenta los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido de abril a junio de 2023, se observa un total de 60 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje en el mes de mayo con un 51.67%, las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respetiva respuesta.

A continuación, se presenta consolidado de solicitudes de acceso a la información gestionadas por entidades del sector en el II trimestre de 2023.

**Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD – II TRIM.2023**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trim. 2023

El gráfico anterior muestra que el mayor número de solicitudes de acceso a la información se encuentran en la Secretaría Distrital de Salud con 60 peticiones, relacionadas con temas de prestadores de servicios de salud sobre la inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud y de Salud pública particularmente solicitudes de carné de vacunación.

Frente al promedio de respuesta por entidad de las solicitudes de acceso a la información, encontramos que se gestionan dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, el promedio para el II trimestre de 2023 es de 7,6 días.

**TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – II TRIM.2023**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1			7,9	5,8		7	7	7,6

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 2023

#### 4. Sugerencias

Respecto al comportamiento de las peticiones que son sugerencias, el comportamiento en el primer trimestre fue el siguiente:

**TABLA N° 6. SUGERENCIAS POR ENTIDAD – II TRIM.2023**

TIPO DE PETICION	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim. 2023	%
SECRETARIA DE SALUD	4	6	0	10	83,33
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	0	1	0	1	8,33
SUBRED CENTRO ORIENTE	0	1	0	1	8,33
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 2023

Como se observa en la tabla anterior, en el segundo trimestre del año 2023, registran 12 sugerencias, las cuales representan el 0,15% del total de peticiones gestionadas en este trimestre.

Es posible observar que de las diez (10) sugerencias registradas, fueron gestionadas por Secretaría Distrital de Salud, en el tema referente al restablecimiento del servicio de la ruta de la salud.

Frente a las solicitudes negadas o no tramitadas, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento.

**TABLA N° 7. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – II TRIM.2023**

TIPO DE PETICION	Abril	Mayo	Junio	TOTAL II TRIM.2023
<b>Solicitudes Negadas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-II Trim.2023

Es importante, mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta a la ciudadana o ciudadano informando las razones de no tramite de la petición.

### 5. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

**TABLA N° 8. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS- II TRIM. 2023**

TEMAS DE CONTRATACION PERSONA NATURAL, JURÍDICOS Y RECURSOS FÍSICOS					
ENTIDADES	TIPO PETICIÓN	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim. 2023
SECRETARIA DE SALUD	CONSULTA	1	0	0	1
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	0	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	6	12	11	29
	QUEJA	2	0	1	3
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	0	1
	SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>37</b>
SUBRED CENTRO ORIENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	0	1	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1
	RECLAMO	0	0	1	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
SUBRED NORTE	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	0	2	2
SUBRED SUR OCCIDENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	1	2
SUBRED SUR	QUEJA	0	0	1	1
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA-EGAT	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1
<b>Total, II Trim. 2023</b>		<b>14</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>46</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 2023

De acuerdo con el total de las Peticiones recibidas el segundo trimestre (8.011), **46** peticiones, es decir el 0.57% corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de certificaciones contractuales, contratación de persona natural, jurídicos y recursos físicos.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, es decir **35**. La dependencia que gestionó el mayor número de peticiones relacionadas con este tema es la Subdirección de Contratación.

\*Se debe tener en cuenta que para este período se presentó una (1) denuncia por corrupción relacionada a temas de Contratación, la cual fue asignada a través del sistema Bogotá Te Escucha, de manera directa a la Oficina Asesora Jurídica de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite.

## 6. Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha –Segundo trimestre 2023

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, tiene establecido en su Procedimiento para la Gestión de Peticiones en la SDS, actividades de seguimiento con el fin de que se brinden respuestas dentro del marco normativo vigente y se cumpla con los criterios de calidad y manejo del sistema.

Es importante indicar que dicho seguimiento se realiza efectuando cortes periódicos para revisar y verificar el cumplimiento de los términos normados para el derecho de petición, es decir se tiene en cuenta *fecha de inicio de términos en la entidad y fecha de respuesta, acorde al tipo de petición*, como se relacionan a continuación:

**TABLA N° 9. TIEMPO DE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN**

TIPOLOGIA	Términos Ley 1755 de 2015
Consulta	30
Denuncia por actos de corrupción	15
Derecho de Petición Interés General	15
Derecho de Petición Interés Particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de Copia	10

Fuente: Ley 1755 del 30/06/2015

Por lo anterior, se tienen establecidas las siguientes acciones:

### Seguimientos Preventivos

En cumplimiento a la normatividad vigente y conforme al riesgo transversal “Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos en la ley” asignadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha, como acción correctiva de la materialización del riesgo se determinó emitir y enviar semanalmente vía correo electrónico, los seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS con las peticiones que registren pendientes en términos y/o próximas a vencer en el sistema.

### **Seguimientos por no Respuesta Oportuna**

Verificar y comunicar semanalmente las peticiones que reportan vencidas por no respuesta oportuna de acuerdo con los términos legalmente establecidos según la Entidad así:

- En las dependencias de la SDS, se envía correo electrónico al Subsecretario(a), Director(a), Subdirector(a), Asesor (a) y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital, de la dependencia competente de dar respuesta con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno, con copia al Director(a) de Servicio a la Ciudadanía.
- En las Subredes Integradas de Servicios de Salud, se envía correo electrónico al (la) Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital, con copia Oficina de Control Interno y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado por Subred.
- En la EPS Capital Salud, se envía correo electrónico a la Gerencia, al Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y al referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia. Dirección Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud de la SDS y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado para la EPS.

Posteriormente, se continúa realizando revisiones periódicas en el sistema a las peticiones notificadas por no respuesta oportuna y de no encontrar respuesta se reitera por correo electrónico, notificando a los ya requeridos. Se realiza esta actividad hasta evidenciar su cierre definitivo.

### **Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha**

Su propósito es verificar el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a los derechos de petición registrados en el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y 5 criterios de manejo adecuado del sistema Bogotá Te Escucha para verificar la atención de las solicitudes y se generen acciones de mejora, en cumplimiento al “Lineamiento seguimiento a la calidad de las respuestas de las peticiones-Código: SDS-GSS-LN-009”.

De acuerdo con lo enunciado anteriormente, se presenta el consolidado de las acciones de seguimiento a los derechos de petición que se gestionaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha, en el II trimestre del 2023:

**TABLA N° 10. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL SECTOR– II TRIM.2023**

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS		ABR.	MAY.	JUN.	Total II Trim. 2023
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	101	25	18	144
	Seguimientos realizados a las SUBREDES	95	39	41	175
	Seguimientos a la EPS CAPITAL SALUD	504	157	11	672
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>700</b>	<b>221</b>	<b>70</b>	<b>991</b>
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	0	225	0	225
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	106	278	86	470
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS CAPITAL SALUD	0	187	0	187
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>106</b>	<b>690</b>	<b>86</b>	<b>882</b>
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	1062	1042	1134	3238
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		<b>1062</b>	<b>1042</b>	<b>1134</b>	<b>3238</b>
TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Peticiones realizadas por NO respuesta a las dependencias de la SDS	2	1	1	4
	Peticiones realizadas por NO respuesta a las SUBREDES	1	1	2	4
	Peticiones realizadas por NO respuesta a la EPS CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	133	7	0	140
	<b>TOTAL PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>136</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>148</b>
	Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	0	0	0	0
	Reiteraciones SUBREDES y con copia a Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0
	Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS CAPITAL SALUD	47	2	0	49
	<b>TOTAL REITERACIONES X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>49</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 2023

El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de peticiones, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente para el presente informe, se generaron principalmente a la EPS CAPITAL SALUD con un total de 140 peticiones. De lo evidenciado periódicamente se envió correo electrónico a la Gerencia, al Profesional de la Dirección de Atención al Usuario y al referente que

opera el Sistema de Gestión de Peticiones en dicha entidad, Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud de la SDS.

**TABLA N° 11. NÚMEROS DE PETICIONES - SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS EN SDS – II TRIM. 2023**

Seguimientos Preventivos en SDS	TOTAL II TRIM. - 2023
Mes abril 2023	1062
Mes mayo 2023	1042
Mes junio 2023	1134
<b>Total II Trimestre 2023</b>	<b>3238</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 2023

Con el fin de que se tomen las medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la emisión de peticiones por no respuesta oportuna, se definió enviar a través de correo electrónico el reporte de peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a los responsables en cada una de las dependencias de esta Secretaría.

- **Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito**

**TABLA N° 12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - II TRIM. 2023**

INDICADOR SDS, SUBREDES Y CAPITAL SALUD II TRIMESTRE 2020 PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO ABRIL - JUNIO 2023									
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA				13,4	4,0		15,0	5,3	11,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN				6,0	6,7	5,3	12,0		6,9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	18,0			12,3	5,3	12,3	6,6	12,5	10,1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10,6	10,0	13,0	10,2	5,2	11,8	7,5	12,2	10,1
FELICITACIÓN			8,0	7,1	4,5	11,0	3,0		7,0
QUEJA	17,0			12,0	5,3	10,0	10,0	11,3	11,2
RECLAMO	11,7		1,0	11,3	4,7	13,2	7,8	12,7	10,7
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1,0			7,9	5,8		7,0	7,0	7,6
SOLICITUD DE COPIA	10,0			8,2	2,5	17,0	5,0	6,6	7,6
SUGERENCIA		14,0		10,9	3,0				10,5
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>11,7</b>	<b>11,3</b>	<b>7,3</b>	<b>10,6</b>	<b>4,9</b>	<b>12,0</b>	<b>7,5</b>	<b>12,0</b>	<b>10,3</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 2023

\*Los tiempos de respuesta a peticiones se verifican de acuerdo con el Ley 1755 de 2015

En el segundo trimestre del año 2023, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en el sector salud por tipologías, se evidencia las

siguientes con mayor número de días para su respuesta: las quejas con 11.2 días, los reclamos se gestionaron con 10.7 días, las sugerencias se gestionaron con 10.5 días, y los derechos de petición de interés particular con 10.1 días.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: Subred Sur Occidente 12,0 días, Subred Norte 12,0 días, EAPB Capital Salud 11,7 días, Secretaría Distrital de Salud-SDS 10,6 días Subred Sur 7,5 días y Subred Centro Oriente 4,9 para un promedio general del sector de 10,3 días.

## **7. Evaluación criterios de calidad de la respuesta a peticiones en SDS**

Consiste en revisar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente para la gestión de los derechos de petición ciudadanos interpuestos a través del Sistema Bogotá Té Escucha. Se verifican también los criterios de calidad, como son la coherencia, claridad, oportunidad, calidez y los criterios de manejo del Sistema -Bogotá Te Escucha. Esto ha permitido adelantar notificaciones de los hallazgos a los competentes.

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

- a. Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a esta característica se debe evaluar que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.
- b. Claridad:** Hace referencia a la evaluación de los atributos de la respuesta emitida por la entidad, donde se valora que esta se brinde en términos de fácil comprensión para la ciudadanía y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando. Por lo anterior se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:
  1. Utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos.
  2. Que la respuesta se de en orden lógico: encabezado, texto de respuesta y despedida.
- c. Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo con el tipo de solicitud. Los tiempos se describen en la tabla No.10.
- d. Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento; en este criterio se evalúa el uso del lenguaje moderado, amable y respetuoso, se debe tener en cuenta iniciar con saludo y utilizar el término señor o señora.

- e. Gestión Operativa del Sistema -Bogotá Te Escucha**, el cual se encuentra diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición y permite conocer la trazabilidad de la gestión que realizan las diferentes instancias e instituciones distritales frente a las solicitudes que la ciudadanía presenta a través del Sistema.

Para evaluar dicha operatividad se tiene en cuenta las siguientes características:

1. Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano (a) completos (nombre del peticionario (a), ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda.
2. Adjuntar respuesta legible y completa en los enlaces del Sistema destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.
3. Emplear las opciones de “solicitud de ampliación de información” o de “respuesta parcial” establecidas en el sistema para tal fin.
4. Utilizar la opción “Traslado” para peticiones que son competencia de otras entidades distritales, adjuntando oficio y realizar devolución oportuna por no competencia a través del sistema.
5. Para solicitudes remitidas por entes de control, generar respuesta al peticionario con copia al ente de control y las peticiones que son competencia de entidad privada y/o nacional, realizar cierre definitivo en el sistema con respuesta informativa al ciudadano y oficio de traslado.

Para el registro de los datos dentro del seguimiento a la calidad de la respuesta con respecto a los criterios de calidad y el manejo del sistema del sistema operativo, se presentan los resultados del Índice de Calidad de forma independiente, asignando una calificación ponderada por los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de cero por ciento (0%) si no cumple con los criterios, o veinticinco por ciento (25%) si cumple con los criterios, para un total del cien por ciento 100%.

Con respecto al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, se asigna dentro de la evaluación una calificación ponderada a cada una de las cinco características con un valor del veinte por ciento (20%) si cumple con la característica, en caso contrario, se califica con cero por ciento (0%), para un total de cien por ciento 100%. Es pertinente indicar que para las características 3, 4 y 5 se empleó opción No Aplica (NA), señalándose dentro de la calificación cuando por la naturaleza de la información no aplica estos criterios, este valor asignado para el NA no afecta la calificación, dado que su peso es redistribuido entre las demás características que si le aplican.

En este informe se presenta el resultado del seguimiento a los criterios de calidad y manejo del Sistema de respuestas a peticiones que corresponden al **primer**

*trimestre del año 2023 de la Secretaría Distrital de Salud.*

A continuación, se presentan los resultados de los periodos enunciados, de las dependencias de la SDS frente a este seguimiento **en el primer trimestre 2023:**

**Resultados Primer Trimestre 2023:**

**SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS**

**TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD-SDS – I TRIM.2023**

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS	Primer Trim. 2023
Total, Muestra	225
No Oportunidad	10
No Claridad	16
No Coherencia	11
No Calidez	5
Índice de Criterios de Calidad	81.3%
Inadecuado Manejo Bogotá Te Escucha	34
Índice de Calidad Manejo	85 %

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I trimestre 2023

**Criterios de calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la calidad de la respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 95.8% para el primer trimestre 2023, a partir de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez. A continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

**Claridad:** Al estar este criterio afectado, se entiende que las peticiones no cumplen con ningún criterio de calidad.

- Se cerró por respuesta definitiva en el sistema, la respuesta hace alusión a una respuesta parcial y en la misma se indicó al peticionario la competencia de otra dependencia para dar respuesta, esto en tiempos superiores a los indicados por la norma.
- Las respuestas se cerraron con nota en el link de observación indicando envío de respuesta y en el link de peticionario no se adjuntó el oficio.
- Se cerraron con respuesta definitiva y no hay documento adjunto que lo respalde.
- Respuestas con falta de lenguaje claro que incluye uso de tecnicismos y párrafo muy extenso.

- El archivo de la respuesta fue inadecuadamente escaneado impidiendo comprensión de la misma.

**Coherencia:**

- La respuesta fue cerrada como definitiva y el documento adjunto indica una solicitud de ampliación de información.
- No se hizo uso del evento solicitud de ampliación por el sistema. Se indicó canal email para responder.
- Se evidenció una respuesta incompleta, por lo tanto, no hubo respuesta de fondo.

**Oportunidad:** Al estar este criterio afectado se entiende que las respuestas no cumplen con ningún criterio de calidad.

- Respuesta por fuera de los términos legales.
- Las respuestas no cumplieron con traslado por competencia dentro de los términos de ley (5 días). De una de ellas no se adjuntó a la respuesta ciudadana el oficio de traslado.

**Manejo del Sistema:**

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema del 85% para el primer trimestre 2023 del cual se evidenció principalmente lo siguiente:

- No se realizó actualización de la tipología de las peticiones en el sistema.
- Respuesta por fuera de los términos de ley.
- Respuesta reportada en el Sistema de manera extemporánea.
- Respuestas no subidas en la sección de documentos al peticionario.
- Peticiones sin soporte de respuesta en el sistema.
- Respuesta en el que no se evidenció, copia al Ministerio de Salud y Protección Social, en la respuesta enviada a la peticionaria.
- Respuestas en las que, en una no se actualizó tipología y la otra no se actualizó datos del peticionario.
- No usaron la opción “Traslado” para petición cuya competencia era de otra entidad distrital, adjuntando oficio y realizando devolución oportuna por no competencia a través del sistema.

## SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:

### 1. SUBRED SUR OCCIDENTE:

TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE- I TRIM 2023

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha		
Subred ISS Sur Occidente	4to Trim 2022	1er Trim 2023
Total Muestra	203	90
No Oportunidad	0	0
No Claridad	4	2
No Coherencia	4	1
No Calidez	1	4
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>97,50%</b>	<b>93,30%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	4	3
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>98,00%</b>	<b>95,60%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I trimestre 2023

#### **Criterios de Calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad para el primer trimestre de 2023 del 93.30%, de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

La respuesta no se emplea el buen uso del lenguaje claro, es la redundancia repetición o uso exagerado de una palabra, o frase.

#### **Manejo del Sistema:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la calidad de la respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 95,60 % para el primer trimestre de 2023 y se evidenció principalmente:

- No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda de acuerdo con el asunto descrito en la petición.
- Para una solicitud emitida por un ente de control, no se generó copia de la respuesta al ente de control.

### 2.SUBRED NORTE:

TABLA N°15. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE-I TRIM. 2023

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha

Subred ISS Norte	4to Trim 2022	1er Trim 2023
<b>Total Muestra</b>	<b>106</b>	<b>150</b>
No Oportunidad	0	1
No Claridad	3	2
No Coherencia	1	1
No Calidez	3	3
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>95,30%</b>	<b>96,70%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	2	14
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>97,20%</b>	<b>91,30%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I trimestre 2023

### ***Criterios de Calidad:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se observó un índice promedio de calidad del 96,70% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- No se observa que se haya hecho ampliación para atender una posible No-oportunidad en agendamiento y/o No-suministro completo de medicamentos.
- Se omitió el saludo "Respetado Señor Reyes". Se penaliza este criterio cuando en la respuesta emitida "No utilizan ningún saludo/despida (y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano).
- No se resolvió la petición en los plazos señalados. La respuesta definitiva emitida no contiene el certificado pedido por el ciudadano e Informa que se le enviará próximamente habiendo usado un oficio de respuesta parcial en esa misma fecha.
- Se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica, al indicar únicamente el traslado a otra área /o dependencia

### ***Manejo del Sistema:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con los datos presentados anteriormente, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 91,30% y se evidenció principalmente:

- La petición debía ser devuelta a través del sistema Bogotá Te Escucha con evento 'traslado' a la SDS agregando Nota de que no había competencia por parte de la Subred. Se usó un oficio de traslado para realizar el cierre por respuesta definitiva.
- No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda de acuerdo con el asunto descrito en la petición

### 3.SUBRED SUR:

**TABLA N°16. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR- I TRIM. 2023**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha		
Subred ISS Sur	4 Trim 2022	1er Trim 2023
Total Muestra	175	76
No Oportunidad	0	1
No Claridad	4	2
No Coherencia	0	2
No Calidez	1	2
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>97,10%</b>	<b>93,4</b>
Inadecuado Manejo SDQS	3	3
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>98,30%</b>	<b>92,10%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I trimestre 2023

#### ***Criterios de Calidad:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia, un índice promedio de calidad del 93.4% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- No cumple con el criterio de calidez porque la Peticionaria manifiesta inconformidad por demora en procedimiento quirúrgico y en la respuesta no le brindan una excusa por las molestias ocasionadas.
- Adjuntan documento errado que no pertenece al peticionario-
- No hay buen uso del lenguaje claro presenta párrafo muy extenso. Los párrafos cortos resultan más fáciles de leer y de comprender, dado que la información se capta mejor si está debidamente fragmentada

#### ***Manejo del Sistema:***

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 92,10% y se evidenció principalmente:

- No se actualizan datos de dirección de correspondencia, no se registra el número del celular, ni se actualiza el correo electrónico datos que quedaron consignados en la petición
- En la respuesta no se anexa el documento con el que se contesta al ente de control.

#### 4. SUBRED CENTRO ORIENTE:

**TABLA N°17. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED CENTRO ORIENTE - I TRIM. 2023**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha		
Subred ISS Centro Oriente	4to Trim 2022	1er Trim 2023
<b>Total Muestra</b>	<b>86</b>	<b>160</b>
No Oportunidad	0	1
No Claridad	1	3
No Coherencia	2	1
No Calidez	3	3
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>94,2</b>	<b>98,10%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	1	6
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>98,80%</b>	<b>99,40%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I trimestre 2023

#### **Criterios de Calidad:**

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta se evidencia, un índice promedio de calidad del 98.10% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- En la redacción de la respuesta se encuentra la omisión de una palabra que enlace un orden lógico en la descripción.
- La respuesta no presenta una extensión correcta de párrafos, se deben construir redacciones de 4 o 5 renglones.
- La respuesta se debió iniciar con un saludo, en este caso sería “respetado señor anónimo (a)” Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 99,40% y se evidenció principalmente:

- No se actualiza la tipología, quedó registrado como un derecho de petición general y es un reclamo.

#### **8. Conclusiones**

- En el segundo trimestre de 2023, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **8.647** peticiones, de las cuales **455** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, **181** solicitudes se encuentran identificadas como peticiones a las que se les solicitó ampliación, aclaración de información, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito. En total hubo **8.011** peticiones competencia del sector salud.

- Para este trimestre continúa la tendencia en el uso de los tres principales canales de interacción con la ciudadanía, evidenciando que los canales no presenciales son los más utilizados para radicar peticiones, así: correo electrónico/ E-Mail: 2.560 peticiones, correspondientes al 31.96%, canal web: 2.068 peticiones con el 25.81% y canal telefónico con 2.018 para un 25.19%.
- Respecto a los tipos de petición, se encuentran: Los reclamos con 3.656 peticiones, con un 45.64%, seguido de las peticiones de interés particular con 3.367 que corresponden a un 42.03% y peticiones de interés general con 445 solicitudes, representando un 5.55%. En menor número se observan las solicitudes de copia con 220, seguido las quejas con 158, luego las solicitudes de acceso a la información con 60, las consultas con 43, felicitaciones 33, las denuncias por actos de corrupción 17 y sugerencias un total de 12.
- De manera específica, en relación con los reclamos presentados (3.656), se identifican temas asociados con problemáticas de acceso a servicios de salud (40.46%), así como temas referidos a acciones a desarrollar desde Inspección Vigilancia y Control de prestadores de servicios de salud con el 4.03%. Esto ha requerido dar continuidad a la estrategia de generar espacios de articulación entre diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de entregar respuesta a las solicitudes ciudadanas, teniendo en cuenta las necesidades expresadas y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente. Respecto a las peticiones de interés particular (3.367), están principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas con inspección y conceptos sanitarios, entre otros.
- Las problemáticas de acceso a los servicios de salud evidencian que aquellas referidas a no oportunidad de servicios son las de mayor porcentaje (78.00%) destacándose las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada con 1.697 peticiones. Respecto a solicitudes relacionadas con la barrera de No suministro de medicamentos, representan el 8.18% de las problemáticas, donde las entidades requeridas son principalmente las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB. En este orden se evidencia también, que el 52.18% de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito, así: Capital Salud EPS 24.13% seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 28.05% y Secretaría Distrital de Salud 1.11%.
- Frente al 78.00% de peticiones por No Oportunidad se concentran en temas relacionados con demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1.697), servicios quirúrgicos (207), seguido de servicios Ambulatorio-Consulta Externa General (184). Estas situaciones afectan

directamente la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento a los atributos de calidad establecidos (oportunidad) en el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud y las condiciones de vida y salud de los ciudadanos.

Respecto al no suministro de medicamentos, se registran 265 solicitudes relacionadas con esta problemática, referidos específicamente al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos. En lo que respecta a la Dificultad accesibilidad administrativa, se presentan 137 peticiones, asociadas a temas como demoras en proceso inoportunidad en autorizaciones (38), seguido por problemas de contratación asegurador-prestador (35), tercero con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (33) y finalmente por inadecuada orientación (31).

- En este trimestre, se realizaron 991 seguimientos a la oportunidad de las respuestas a las entidades de salud del sector, mencionadas en este informe. Distribuidos de la siguiente manera:
  - A las dependencias de la SDS, 225 peticiones analizadas en oportunidad representando casi un 23%.
  - A la EPS Capital Salud con 187 peticiones analizadas en oportunidad, representando el 19% y a las subredes con 470 peticiones con un porcentaje cercano al 48%.
- Por no oportunidad de respuestas se realizaron 148 peticiones, donde el mayor número se concentró en la EPS CAPITAL SALUD (140), evidenciándose una importante disminución, aun así, se siguen generando las mesas de trabajo con la Dirección de Aseguramiento y Garantía de la Calidad con el fin de que la EPS continúe las acciones de mejora frente a la atención de las peticiones ciudadanas.
- Durante el período referido, no se evidenciaron solicitudes negadas o no tramitadas, y lo referido a las Sugerencias, las doce (12) que se presentaron de acuerdo con la competencia, diez (10) de ellas fueron manejadas por la Secretaría Distrital de Salud según los temas referidos.
- En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema se verificaron 882 peticiones, lo que permitió verificar la gestión para la atención de los derechos de petición y se solicitó la generación de acciones de mejora.

## 9. Acciones de Mejora Implementadas en II Trimestre 2023

- En el II trimestre del 2023, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía Ha continuado desarrollando acciones que permiten el fortalecimiento del

procedimiento de Gestión de Peticiones, así como la orientación e información entregada a la ciudadanía, por los diferentes canales de atención.

- En el marco del Convenio Interinstitucional con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, se implementó la Estrategia Territorial, en la cual se enfatiza el realizar acciones tanto individuales como grupales a la ciudadanía en torno a la gestión de orientación e información en los diferentes temas en salud que se manejan desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, como lo es trámites y servicios en salud, aseguramiento, deberes y derechos, trámite de certificado de discapacidad, canales de atención entre otros, adelantando también el fortalecimiento en el manejo y gestión del sistema al talento humano.
- Se continúa con el seguimiento a la oportunidad semanalmente a Subredes, EPS Capital Salud y dependencias de la SDS, enviando relación de preventivos y de no respuesta oportuna a los derechos de petición, identificados en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Se notificó periódicamente los informes de calidad enviados por la Dirección de Calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a las dependencias de la SDS de acuerdo con el objetivo de mejorar el manejo del sistema, la calidad de la respuesta a las peticiones y fomentar acciones de mejora para el trámite oportuno de las mismas.

## 10. Otras estrategias de avance

Durante el segundo trimestre de 2023, se realizaron mesas de trabajo entre la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, con la finalidad de realizar un análisis causal sobre la inoportunidad de las respuestas. Lo anterior, con el propósito de tener insumos claros para la toma de decisiones y el desarrollo de acciones encaminadas a mejorar la oportunidad en la emisión de respuestas a peticiones en la entidad.

Dirección de Servicio a la Ciudadanía  
Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía  
Procedimiento Gestión de Peticiones en la SDS-2023